Hulp bij internet-troubles?

Dure helpdesks

Uitvallende internetverbindingen, geen e-mail of lage downloadsnelheden zijn dingen waar heel wat surfers mee te maken hebben. Gelukkig biedt de helpdesk van je provider soelaas en kan je er terecht voor een oplossing. Of misschien toch niet? En wat kan dat jou kosten? Heel wat, zo blijkt. BART STOFFELS

Gratis telefonische ondersteuning is een mooi ding... alleen kan het je een hoop geld kosten. Niet omdat men geld vraagt voor de dienst zelf, wel omdat je betaalt voor de telefoontikken. Alles hangt af naar wat voor soort nummer je belt. Voor een gewoon zonaal nummer – zoals bij Telenet of Scarlet – betaal je de normale telefoontarieven. De kans dat je dan voor verrassingen komt te staan is vrij klein. Maar er zijn nogal wat internetproviders die de helpdesk uitbesteed hebben aan een derde partij en je laten bellen naar een duur 0900-nummer. Dat is bijvoorbeeld het geval voor FullADSL, Belcenter, EDPNet (afhankelijk van wanneer je belt) en Euphony. Een eenvoudig probleempje kan je zo al snel een pak euro's kosten, tot wel 0,74 euro per minuut!

Bovendien is het nog maar de vraag of men je wil helpen. Een en ander hangt af van het soort probleem en bij wie de oorzaak ligt. Zit je bijvoorbeeld met brakke software of heeft je pc (hardwarematige) problemen, dan zullen veel helpdesks je doorverwijzen naar de verkoper. Nu valt die afscherming wel enigszins te begrijpen, maar aan de andere kant is het ook de gemakkelijkste manier om een helpdesk te ontlasten. Wij vinden dat een goede helpdesk de klant altijd probeert te helpen: voor heel wat problemen bestaan kant-en-klare antwoorden die nauwelijks een inspanning van de helpdesk vragen (gebruik gewoon Google) en waarmee je toch de meerderheid van de gebruikers tevreden kan stellen.

De allerbeste ondersteuning vind je wat ons betreft nog altijd bij Belgacom. Hun helpdesk zit achter een 100 procent gratis 0800-nummer, en uit eigen ervaring weten we dat je daar terecht kan met de meest onmogelijke problemen. Ze zijn meestal bereid om je te helpen, ook al ligt de oorzaak van het probleem bij een foute instelling van jezelf of een mank lopende computer. Geen wonder dan ook dat alle Belgacom-breedbandabonnementen qua ondersteuning bijna

DE 10 SNELSTE ABONNEMENTEN IN SEPTEMBER

Voor het beoordelen van de snelheid van een internetverbinding baseren we ons op vier testonderdelen. De download- en uploadsnelheid geven aan hoe snel je gegevens kan binnenhalen en versturen. Beide waarden worden uitgedrukt in kilobytes per seconde (KB/s). De pingtest, uitgedrukt in milliseconden (ms), meet de vertragingstijd tussen jouw computer en onze server. Deze waarde is vooral van belang voor gamers. Hoe lager de pingtijd, hoe beter. Tot slot gaan we na hoe vlot webpagina's geopend kunnen worden. Hier geldt: hoe meer connecties, hoe beter. Dat alles gooien we in één algemene score op honderd punten. Wil je zelf meetesten? Surf dan als de bliksem naar http://speedtest.clickxmagazine.be en registreer je.

ABONNEMENTSNAAM (DOWNLOAD/UPLOAD)	PRIJS	DOWNLOAD (KB/S)	UPLOAD (KB/S)	PING (MS)	CONNECTIE	SNELHEID (100P)
1. **Chello Extreme** (20 Mbit / 1024 Kbit) (*)	€ 69,95	933,4	112,5	17,2	315,9	77,1
2. **Telenet ExpressNet Turbo** (10 Mbit / 512 Kbit)	€ 59,95	944,6	67,8	14,1	462,5	71,7
3. **Telenet ExpressNet Plus** (6,6 Mbit / 512 Kbit)	€ 51,95	757,5	70,6	19,6	412,3	61,1
4. **Belgacom VDSL Boost** (9 Mbit / 400 Kbit) (*)	€ 59,95	770,1	49,3	15,2	555,8	60,5
5. **Chello Classic** (6 Mbit / 512 Kbit) (*)	€ 45,86	524,8	59,3	19,0	498,0	48,6
6. **Telenet ExpressNet** (5 Mbit / 192 Kbit)	€ 41,95	567,4	21,2	18,1	434,0	42,3
7. **EDPNet Neutrino 3000** (3,3 Mbit / 384 Kbit)	€ 34,00	337,9	37,6	10,9	555,8	37,8
8. **Belgacom ADSL Go Power** (4 Mbit / 400 Kbit)	€ 49,45	336,3	39,1	10,3	427,9	36,3
9. **Euphony EuComfort** (3,3 Mbit / 384 Kbit)	€ 35,00	298,3	46,7	13,7	386,1	34,0
10. **Scarlet ADSL Light** (3,3 Mbit / 384 Kbit)	€ 24,90	308,6	36,5	15,5	414,2	32,5

(*) beperkt verkrijgbaar

De algemene snelheidsscore wordt als volgt samengesteld: 65 % download, 20 % upload, 5 % ping en 10 % connectie.

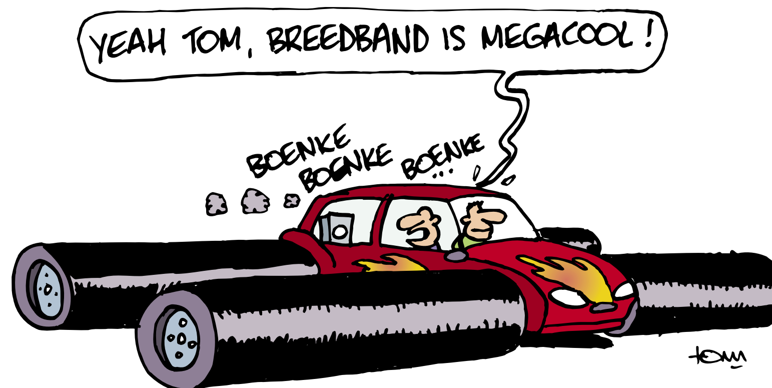
Providers die deze maand niet in de Providergids zitten omwille van te weinig testgegevens zijn BelCenter, Brutélé, Clearwire, Coditel, CyberNet, Easynet, EvoNet, LaTribu, Online, RealDSL, SurfADSL en Tele2.

maximaal scoren in onze providergids. Overigens mogen de internetproviders hun borst al nat maken, want binnenkort beginnen we aan ons jaarlijks breedbandoverzicht met onder andere een praktijktest van de helpdesks!

Digitale televisie: strijd om de klant

Hoe ver staat het met digitale televisie in ons landje? Digitale televisie blijkt iets waar iedereen zijn veelal negatieve mening over kwijt wil. Telenet krijgt het hard te verduren omdat ze 'zomaar' een aantal zenders van het analoge naar het digitale spectrum versastten, en Belgacom wordt bekritiseerd om de vermeende koppelverkoop van telefoonlijn, ADSL en televisie. De eerste cijfers over het aantal abonnees zijn ondertussen bekend: voor Telenet zijn er dat al een dikke 40.000; BelgacomTV moet het stellen met zo'n 10.000 gebruikers. Er is dus nog heel wat werk aan de winkel voordat heel Vlaanderen digitaal kijkt, maar de strijd is alvast met aangescherpte degens ingezet. Vooral Belgacom laat zich niet onbetuigd, en biedt op dit moment een gratis installatie, abonnement én modem aan. En de settop-box huur je gratis tot eind 2005. Daarmee verlaagt Belgacom de instapdrempel enorm, en toont het tegelijkertijd dat het zich niet zomaar neerlegt bij de potentiële overmacht van Telenet. Bovendien kan je met BelgacomTV nu ook naar VTM, Kanaal 2 en JimTV kijken, en daarmee heeft het zelfs meer kanalen in het standaardaanbod dan Telenet! De voorwaarde dat je een abonnement op Belgacom ADSL moet hebben, blijft echter wel gelden.

En Telenet? Daar blijft het relatief stil: geen uitgebreide reclamecampagnes waarin men je met allerhande promoties probeert te overhalen om digitale televisie in huis te halen. Bij Telenet blijft de grootste drempel het investeren in een settop-box van € 199.



TUNINGFANATEN ONTDEKKEN SPEEDTEST

Doe de Speedtest en win!

Iedereen die in de maand oktober als geregistreerde gebruiker van Speedtest meedoet aan minstens één snelheidsmeting maakt kans op één van de tien beveiligde Power Master stekkerdozen van Trust. Tik in je webbrowser de url http://speedtest.clickxmagazine.be in en druk in het midden van de pagina op de rode knop **Doe de test**. Door te klikken op de link **Registreren** kan je je aanmelden als nieuwe gebruiker; anders typ je je inloggegevens in. Klaar om te testen? Klik links boven het kader op **Test zelf uw snelheid** en kies dan voor **Start de tests.** Na minder dan één minuut kom je onder andere te weten hoe snel je kan downloaden en uploaden. We raden wel aan om firewalls, peer-2-peer software en beveiligingssoftware voor deze test tijdelijk uit te schakelen, omdat ze invloed kunnen hebben op de resultaten. Veel plezier met testen! ♦

DE 10 BESTE KEUZES IN AUGUSTUS

Een goed breedbandabonnement is meer dan enkel een hoge downloadsnelheid. Naast de algemene snelheidsscore nemen we daarom nog drie andere aspecten mee op in de weging. We gaan in de eerste plaats na wat je voor je internetgeld krijgt. Hoeveel e-mailadressen en webruimte krijg je en hoeveel data mag je elke maand downloaden? Daarnaast beoordelen we de ondersteuning. We stellen ons daarbij de vraag hoe het gesteld is met de telefonische helpdesk en of je je abonnement online kan beheren. Tot slot koppelen we dat alles aan de prijsvoorwaarden. Naast de maandelijkse kostprijs zijn daarbij ook de addertjes onder het contractgras belangrijk, zoals verborgen kosten en opzegtermijnen. Alleen abonnementen die op al deze vlakken goed genoeg scoren, verdienen een plaatsje in deze top tien. Omdat alle scores op honderd zijn, kan je ook naar eigen inzicht wegingen toepassen en zo een gepersonaliseerde eindscore berekenen.

ABONNEMENTSNAAM (DOWNLOAD/UPLOAD)	PRIJS	SNELHEID (100P)	ONDERSTEUNING (100P)	PAKKET (100P)	PRIJS EN VOORWAARDEN (100P)	SCORE (100P)
1. **Euphony EuComfort** (3,3 Mbit / 384 Kbit)	€ 35,00	34,0	44,3	81,6	58,6	56,9
2. **Versatel Always ADSL** (512 Kbit / 256 Kbit)	€ 19,90	14,6	42,1	38,7	82,9	56,4
3. **Belgacom VDSL Boost** (9 Mbit / 400 Kbit) (*)	€ 59,95	60,5	90,0	85,0	36,5	56,4
4. **Scarlet ADSL Light** (3,3 Mbit / 384 Kbit)	€ 24,90	32,5	51,8	48,5	69,0	55,9
5. **Belgacom ADSL Go Power** (4 Mbit / 400 Kbit)	€ 49,45	36,3	90,0	85,0	41,6	54,1
6. **Telenet ExpressNet Turbo** (10 Mbit / 512 Kbit)	€ 59,95	71,7	68,6	82,5	32,7	54,0
7. **Telenet ExpressNet Plus** (6,6 Mbit / 512 Kbit)	€ 51,95	61,1	68,6	82,5	36,4	53,8
8. **Belgacom ADSL Go** (4 Mbit / 256 Kbit)	€ 39,95	30,4	90,0	69,6	48,5	53,3
9. **Scarlet ADSL Premium** (3,3 Mbit / 384 Kbit)	€ 39,49	30,4	51,8	89,6	47,6	53,0
10. **EDPNet Neutrino 3000** (3,3 Mbit / 384 Kbit)	€ 34,00	37,8	45,6	62,3	56,0	52,6

(*) beperkt verkrijgbaar

De algemene score wordt als volgt samengesteld: 20 % snelheid, 10 % ondersteuning, 20 % pakket en 50 % prijs.

In samenwerking met Speedtest.nl en de Hogeschool West-Vlaanderen www.howest.be.